



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ POLİTİKAMIZ

Dünya Varlık Yönetim A.Ş. olarak, müşterilerimiz ile yürüttüğümüz tüm çalışmalarımızda “önce müşteri” felsefesi ile hareket eder ve sunmuş olduğumuz tüm hizmetlerde üst düzey ve kalıcı müşteri memnuniyeti sağlama hedefi ile çalışırız.

İLKELERİMİZ

Bu yaklaşımımız müşteri odaklı davranış içerisinde ve aşağıdaki ilkeler çerçevesinde uygulanır:

- Yasal mevzuat ve şirket politikalarımız çerçevesinde adil olma, tarafsızlık, objektiflik ve gizlilik ilkelerinden ödün vermeden faaliyetlerimizi devam ettiririz.
- Müşterilerimiz, talep-şikâyet, öneri ve memnuniyetlerini bildirmek için telefon, web sayfamız ve sosyal medya olmak üzere erişim kanallarımızdan istedikleri zaman bize ulaşabilir.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarının, tam ve zamanında beklentilerini karşılayan bir şekilde çözümü için gereken özeni gösteririz.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını, adil ve tarafsız bir şekilde değerlendiririz.
- "Müşteri bilgilerinin gizliliği" ilkesi kapsamında hizmet veririz.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını müşteri odaklı bir yaklaşım ile ele alır, kişiye özel, etkin ve sonuç odaklı çözümler üretiriz.
- Müşterilerimize gerekçeleri ile birlikte açık, anlaşılır ve doğru bilgiler veririz.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını, gelişmemiz için birer fırsat olarak görür, çok daha iyi bir hizmet sunumu için çalışırız.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını, uzmanlaşmış çalışanlarımız tarafından değerlendirerek çözümleriz.
- Müşterilerimize kanunlara ve yasal düzenlemelere uygun olarak hizmet sunarız.
- İş süreçlerimizi müşteri şikayeti oluşmayacak şekilde tasarlarız ve etkin şekilde yürütürüz.
- Müşteri şikayetlerini ele alma konusundaki bilgilerin doğru olmasını, yanlış yönlendirilmemesini ve toplanan verinin ilgili, tam, anlamlı ve faydalı olmasını sağlarız.
- Müşteri şikayetlerini ele alma sürecinde gerekli olan ve Yönetim tarafından sağlanan tüm kaynakları etkin ve verimli bir şekilde kullanırız.
- Müşterilerimizin talep, öneri ve sorunlarını "memnuniyete" çevirecek bir yaklaşım ile değerlendirerek, kalıcı memnuniyet sağlama hedefi ile çalışırız.